



SAC, señalando haberse descontado indebidamente de su tarjeta el importe de S/ 1.50 adicional.

4. El 18 de noviembre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, señalando que de una nueva revisión del reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED] se evidenció la presencia de un error técnico, motivo por el cual se procedería a la devolución del monto ascendente a S/ 1.50, conforme a lo solicitado por el señor [REDACTED]

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000223-2021-SAC/R-CAT-051368-2021-SAC emitida por TREN URBANO.
 - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1 EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

6. En el presente caso, el reclamo del señor [REDACTED] se encuentra referido a que TREN URBANO habría descontado indebidamente el importe de S/ 1.50 de su tarjeta, supuesto de reclamo por calidad en el servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁴, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO DE LIMA

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO DE LIMA

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO S.A., se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de TREN URBANO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁴ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 177-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00083-2024-TSC-OSITRAN

de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- La Carta LR-VMA-004-000223-2021-SAC/R-CAT-051368-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 27 de octubre de 2021.
 - El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de noviembre de 2021.
 - El señor [REDACTED] apeló con fecha 27 de octubre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
10. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

- En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que al realizar el pago de cuatro (4) pasajes con su tarjeta de la Línea 1, TREN URBANO habría descontado indebidamente un pasaje adicional. En tal sentido, solicita la devolución de dicho pasaje, esto es, el importe de S/ 1.50.
- Al elevar TREN URBANO el presente expediente al TSC el 18 de noviembre de 2021, manifestó que de una nueva revisión del reporte de movimientos de la tarjeta materia de reclamo, verificaron la existencia de un error técnico, motivo por el cual procederían a devolver al usuario el monto materia de reclamo.
- Teniendo en cuenta lo expuesto, y observándose que TREN URBANO ha reconocido que se realizó un descuento indebido de la tarjeta N° [REDACTED] del señor [REDACTED] por el monto ascendente a S/ 1.50, corresponde que se ampare el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] debiendo TREN URBANO realizar la devolución correspondiente al importe de S/ 1.50 a favor del señor [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁶:

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

⁵ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁶ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 177-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00083-2024-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000223-2021-SAC / R-CAT-051368-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.; y en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] correspondiendo realizar la devolución por el importe de S/ 1.50 a favor del señor [REDACTED] en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución.

SEGUNDO.- REMITIR los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que actúe de acuerdo con sus atribuciones⁷.

TERCERO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

CUARTO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [REDACTED] YGUIA y al TREN URBANO DE LIMA S.A.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional. (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT: 2024030159

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
c) Integrar la resolución apelada;
d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.
Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".*

⁷ **Reglamento General de Supervisión del OSITRAN**

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) **Órgano Supervisor:** Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

